補足－よくあるお問い合わせ

この章では、インターネット接続に関して、αWebサポートセンターに多く寄せられる質問についてご案内しています。

主な仕様 ····· 234
接続に関するよくあるお問い合わせ ····· 239

主な仕様

メールサーバーと、会員用ディスクスペースの仕様についてご案内します。

メールサーバー

メールボックス容量		100MB（100MB を超えたメールは、送信元へエラーメールとして返送されます。）
メールアドレス形式		お好きな文字列@サーバー名 .alpha-web.ne.jp ・ お好きな文字列は、3 文字から 32 文字までの半角文字です。アルファベット・数字・ハイフン（-）・アンダーバー（_）・ピリオド（.）を使用できます。 ピリオド（.）は、お好きな文字列の先頭と @ の直前には使用できません。また、2 つ以上連続することはできません。 ・ サーバー名を指定されない場合は、弊社にて指定させていただきます。
メール保存期間		90 日（未読既読に関わらずメールサーバーへの受信日より起算します。）
受信メール保存数		メールボックス容量内で無制限
送信できるメールの容量		最大 20MB
受信できるメールの容量		最大 20MB
メール 1 通ごとの同報件数		100 件
メール転送設定		5 カ所（うち 1 カ所については、特定の時間帯に受信したメールのみを転送するように設定できます。）
メール送受信	**送信方法**	SMTP 認証　587 番ポート（ユーザー認証方式：LOGIN、PLAIN） （SMTP over SSL（STARTTLS）対応）
	受信方法	POP over SSL　995 番ポート（APOP 対応） POP3　110 番ポート（APOP 対応）
ウイルスチェック		標準対応
迷惑メール検知		オプション提供

メール送信プロトコル

αWeb では、次のユーザー認証方式をメール送信時に採用しています。
これにより、送信者が αWeb のお客様であることを確認し、迷惑メールなどの送信を防止します。また、以下のメリットがあります。
- お客様のメールアカウントが不正に使われることを防止します。
- SPAM など迷惑メールや、ウイルスの活動によってメールが不正に送信されることを防止します。（第三者によるメールサーバーの不正利用を防止します。）
- SPAM メールなどによるサーバーの負荷を低減し、これによってサービスを安定化します。

■SMTP 認証 587 番ポート（ユーザー認証方式：LOGIN、PLAIN）

電子メールの送信時にユーザー認証を行うことで、メールの送信を許可するシステムです。

※SMTP 認証を利用するには、メールソフトが対応している必要があります。

SMTP over SSL（STARTTLS）に対応しています。
電子メールの送信時に、メールソフトと αWeb のメールサーバーの間で「認証 ID・パスワード・メール本文・添付ファイル」を暗号化して通信します。暗号化には、SSL（Secure Socket Layer）を使います。

※SMTP over SSL を利用するには、メールソフトが対応している必要があります。

メール受信プロトコル

■POP over SSL

電子メールの受信時に、メールソフトとαWebのメールサーバーの間で「認証ID・パスワード・メール本文・添付ファイル」を暗号化して通信します。暗号化には、SSL(Secure Socket Layer)を使います。

※POP over SSLを利用するには、メールソフトが対応している必要があります。

■APOP

電子メールの受信時に、メールのパスワードを暗号化します。メールの本文は暗号化されませんが、パスワードを暗号化することによって安全性が向上します。

※APOPを利用するには、メールソフトがAPOPに対応している必要があります。

ウイルスチェック

αWebでは、マカフィー株式会社の提供するウイルススキャン機能によって、メールに添付されたファイルに対してウイルスチェックを行います。

■お客様宛のメールにウイルスが添付されていた場合

ウイルスに感染した添付ファイルを検出すると、感染した添付ファイルを削除してお客様にお届けします。お届けするメールの件名には「[VIRUS]」（半角）を追加し、メールの本文には以下のようなメッセージを追加します。

＜警告メールの例＞

件名：[VIRUS]＜件名＞

αWebインターネット接続サービス［メールウイルス検出のお知らせ］
お客様宛のメールにウイルスがみつかりました。
ウイルスに感染していた添付ファイルを削除しました。

▼検出されたウイルス
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－
ウ イ ル ス 名　：＜検出ウイルス名＞
添付ファイル名 ：＜添付ファイル名＞
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－

検出されたウイルスの詳細については、下記より検索する事が出来ます。
http://www.mcafee.com/japan/security/vlibrary.asp

The virus＜検出ウイルス名＞was found in＜添付ファイル名＞
The attachment＜添付ファイル名＞was removed.

■送信したメールにウイルスが添付されていた場合

ウイルスに感染した添付ファイルを検出すると、そのメールを削除し、受信者へは送信しません。さらに、以下のようなメールをお客様にお届けします。

重要
ウイルスを駆除するまで、メールを送信できません。

＜警告メールの例＞

送信者：＜support@alpha-web.jp＞
宛先：＜お客様アドレス＞
件名：[VIRUS] αWeb メールシステムよりウイルス検知のお知らせ

お客様が送信したメールにウイルスがみつかりました。
ウイルスの感染を防ぐ為、送信されたメールを削除させて頂きました。
お客様のコンピュータをウイルスチェックし、再度送信をお願い致します。

▼検出されたウイルス
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－
送信先アドレス　：＜オリジナルの宛先アドレス＞
件名　　：＜オリジナルの件名＞
ウ イ ル ス 名　：＜検出ウイルス名＞
添付ファイル名　：＜添付ファイル名＞
－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－－

検出されたウイルスの詳細については、下記より検索する事が出来ます。
http://www.mcafee.com/japan/security/vlibrary.asp

簡易ウイルス駆除ツールは、下記よりダウンロードする事が出来ます。
http://www.mcafee.com/japan/security/stinger.asp

The virus＜検出ウイルス名＞was found in＜添付ファイル名＞
The mail is deleted and is not transmitted.

迷惑メール検知サービス（オプション契約が必要です）

αWeb では、米クラウドマーク社の提供する迷惑メール検知機能によって、メール本文に対して迷惑メールを判定します。迷惑メールと判定した場合、メールの件名に「[SPAM]」（半角）と追記します。
迷惑メールを通常のメールと区別するには、お使いになっているメールソフトの振り分け機能をご利用ください。

※米クラウドマーク社は、世界 190 カ国以上で構成されたネットワークから情報を収集し、独自の手法で迷惑メール判定を行うエンジンを開発しています。これにより、非常に高い精度で迷惑メールを判定します。

■受信許可リスト

受信したメールの本文の構成によっては、迷惑メールではなくても迷惑メールと誤って判定されることがあります。受信許可リストに送信元のメールアドレスを設定すると、その送信元から届くメールは迷惑メールと判定されません。迷惑メールと誤って判定される心配がなくなります。

※受信許可リストには、メールアドレスを 20 件まで登録できます。

■迷惑メール指定リスト

迷惑メールと必ず判定させたいメールアドレスがある場合、迷惑メール指定リストに設定すると、その送信元から届くメールを常に迷惑メールと判定させることができます。

※迷惑メール指定リストには、メールアドレスを 20 件まで登録できます。

■迷惑メール自動削除

迷惑メールと判定されたメールを、サーバー上から自動的に削除するように設定できます。これを設定すると、件名に「[SPAM]」（半角）と追加されたメールを受信しません。

重要
迷惑メール自動削除は、初期設定では「無効」となっています。有効にする際は、十分にご検討の上、お客様の責任において行ってください。誤って迷惑メールと判定され、サーバーから削除されたメールは復元することができません。

■転送設定
転送先として設定した最大 5 つのメールアドレスに対して、迷惑メールと判定されたメールも転送するかどうかを、転送先ごとに設定できます。

会員用ディスクスペース

ホームページ領域	10MB（有償オプションにて 10MB 単位で増量可能。最大容量 100MB）
ファイル数制限	10,000 ファイル
CGI 利用	Perl やシェルスクリプトを使った CGI は、ご利用になれません。

DNS サーバー

【重要】通常の環境において DNS サーバーのアドレスは「自動的に取得する」設定にしてください。
異なるサービスの DNS サーバー設定を行った場合、インターネットに接続ができません。
DNS サーバーの IP アドレスを設定しなければいけない機器をご利用の場合のみ、以下の IP アドレスを設定してください。

		プライマリ DNS	セカンダリ DNS
ダイヤルアップ接続サービス モバイル接続サービス（au ／ AIR-EDGE コース）		210.147.235.3	133.205.66.51
ADSL 接続サービス（イー・アクセスコース）		211.14.194.250	211.14.194.254
ISDN 接続サービス（フレッツコース） ADSL 接続サービス（フレッツコース） FTTH 接続サービス（フレッツコース） モバイル接続サービス（FOMA コース）	**東日本**	163.139.230.168	163.139.21.197
	西日本	163.139.21.197	163.139.230.168

ご注意
- 個別設定が必要な場合のみ、契約サービスに合わせて DNS サーバーのアドレスを設定してください。異なるサービスの DNS サーバーを設定した場合、インターネットに接続できません。
- これらの IP アドレスは、予告なく変更されることがあります。この場合、お客様にて再設定が必要となります。

契約による接続可能な回線

ご契約された接続サービスの種類によって、接続可能な回線が異なります。

			回線種別														
					モバイル						ADSL		FTTH				
			ダイヤルアップ	フレッツ ISDN	AIR-EDGE（※）	PIAFS	FOMA（従量制データ通信プラン）	FOMA（定額制データ通信プラン）	PacketWIN／PacketOne	WiMAX	イー・アクセス ADSL	フレッツ ADSL	Bフレッツ（マンションタイプ／ワイヤレスタイプ） フレッツ・光プレミアム（マンションタイプ） フレッツ 光ネクスト（マンションタイプ／マンション・ハイスピードタイプ）	Bフレッツ（ハイパーファミリータイプ／ニューファミリータイプ／ファミリー100） フレッツ・光プレミアム（ファミリータイプ） フレッツ 光ネクスト（ファミリータイプ／ファミリー・ハイスピードタイプ）	Bフレッツ（ベーシックタイプ）	Bフレッツ（ビジネスタイプ） フレッツ 光ネクスト（ビジネスタイプ）	ローミング
インターネット接続サービス＜αWeb＞	ダイヤルアップ接続サービス	基本サービス	○	×	○	○	○	×	○	×	×	○	×	×	×	×	×
		フレッツ ISDN 対応 IP 接続オプション	○	○	○	○	○	×	○	×	×	○	×	×	×	×	×
	モバイル接続サービス	au コース	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×
		AIR-EDGE コース	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
		WiMAX コース	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×
		FOMA コース	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	ISDN 接続サービス	フレッツコース	×	○	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×
	ADSL 接続サービス	イー・アクセスコース	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×	×
		フレッツ ADSL コース	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×	×
	FTTH 接続サービス フレッツコース	マンションタイプ 光プレミアム・マンション 光ネクスト・マンション 光ネクスト・マンションハイスピード	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×	×
		ニューファミリー／ハイパーファミリータイプ ファミリー 100 光プレミアム・ファミリー 光ネクスト・ファミリー 光ネクスト・ファミリーハイスピード	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×	×
		ベーシックタイプ	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×	×
		ビジネスタイプ 光ネクスト・ビジネス	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○	×
	オプションサービス	ローミングサービス	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	×	○

※AIR-EDGE のデータパックには対応しておりません。

接続に関するよくあるお問い合わせ

インターネット接続に関しての、よくあるお問い合わせをご紹介します。αWeb サポートセンターへお問い合わせいただく前に、ぜひご確認ください。

ダイヤルアップ／フレッツ ISDN について

Q.「接続を確立できません」と表示されます。
A. 設定に誤りがないかご確認ください。詳しくは、「接続設定ーダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。

Q. パスワードの再入力が要求されます。
A. ユーザー名とパスワードの入力ミスが考えられます。大文字・小文字の区別に注意し、半角文字で入力し直します。設定方法については、「接続設定ーダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。

Q.「電話回線は話中（ビジー）です」と表示されます。
A. アクセスポイントの番号に誤りがないかご確認ください。詳しくは、「接続設定ーダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。
A. ダイヤル方法の「トーン」と「パルス」の設定に誤りがないかご確認ください。確認方法・設定方法については、モデムに付属する取扱説明書をご覧いただくか、モデムメーカーにお問い合わせください。

「トーン」と「パルス」とは
NTT とのアナログ電話回線のご契約により異なります。ダイヤル時に「ピッポッパ」と鳴るのが「トーン」、「カチカチ」と鳴るのが「パルス」です。

Q.「発信音がありませんでした」と表示されます。
A. モデムや TA と電話回線・パソコンが正しく接続されているかご確認ください。また、モデムや TA によっては、ドライバをインストールする必要があります。ドライバのインストール方法については、モデムや TA に付属する取扱説明書をご覧いただくか、モデムや TA のメーカーにお問い合わせください。

Q.「お使いのモデムが正しく応答しません」「モデムでハードウェア障害が発生しました」と表示されます。
A. モデムや TA の電源を入れ直し、接続し直します。内蔵モデムの場合は、パソコンを再起動し、接続し直します。改善しない場合は、モデムや TA の動作状況をご確認ください。確認方法については、モデムや TA に付属する取扱説明書をご覧いただくか、モデムや TA のメーカーにお問い合わせください。

Q.「直収電話サービス」（NTT 東日本／NTT 西日本の交換機を中継しない回線）に変更したら、接続ができなくなりました。
A. アクセスポイント番号を「0570-008-008」に変更して接続します。設定方法については、「接続設定ーダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。

Q. 海外で αWeb を利用したいのですが、海外のアクセスポイントがわかりません。
A. αWeb のアクセスポイントは、国内専用となっております。海外でご利用いただくには、「αWeb ローミングサービス」（オプション）をお申し込みください。
なお、NTT ドコモの海外ローミング「WORLD WING」は、ダイヤルアップ接続サービスのご契約のみでご利用になれます。「WORLD WING」の詳細については、NTT ドコモにお問い合わせください。

Q. モバイル通信機器で αWeb ダイヤルアップ接続サービスを利用できますか？
A. AIR-EDGE ／ PIAFS ／ FOMA（従量制データ通信プラン）／ PacketWIN ／ PacketOne に対応しております。

Q. フレッツ ISDN を使う場合、αWeb への申し込みとは別に、NTT への申し込みが必要ですか？
A. お客様より NTT へ、フレッツ ISDN をお申し込みいただく必要があります。
※フレッツ ISDN（IP 接続オプション）は、NEC BIGLOBE とネットワークを共有して提供しております。

Q. フレッツ ISDN（IP 接続オプション）を使う場合、ダイヤルアップ接続サービスの月額料金のほかに費用は必要ですか？

A. フレッツ ISDN（IP 接続オプション）は、ダイヤルアップ接続サービスのオプションサービスとなっております。オプション費用として、別途月額 500 円が必要となります。（可変 IP アドレスのみのご提供となります。固定 IP アドレスをご希望の場合は、ISDN 接続サービス（フレッツコース）をお申し込みください。）

Q. ダイヤルアップ接続からフレッツ ISDN にサービスを変更した場合、パソコンの設定を変更する必要はありますか？

A. 「PPP ログイン名」「PPP パスワード」「アクセスポイント番号」を変更する必要があります。設定方法については、「接続設定－ダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。

Q. フレッツ ISDN（IP 接続オプション）を契約していますが、フレッツ ISDN 以外の回線でも接続はできますか？

A. 「PPP ログイン名」「PPP パスワード」「アクセスポイント番号」を変更していただくことにより、ダイヤルアップ接続サービスで対応しているすべての回線で接続が可能です。設定方法については、「接続設定－ダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

モバイルについて

au コース／ AIR-EDGE コース

Q. インターネットに接続できません。

A. サービスの提供エリアをご確認ください。詳しくは、au ／ WILLCOM のホームページをご覧いただくか、au ／ WILLCOM にお問い合わせください。

A. 設定内容をご確認ください。設定方法については、「接続設定－ダイヤルアップ／フレッツ ISDN」（P.27）をご覧ください。なお、au ／ WILLCOM が提供しているユーティリティソフトをご利用の場合は、それぞれに付属する取扱説明書をご覧ください。設定内容に問題がない場合は、お手数ですが au ／ WILLCOM にお問い合わせください。

A. AIR-EDGE のデータパックには対応しておりません。WILLCOM とのご契約内容をご確認ください。

Q. 提供エリアを確認するにはどうしたらよいですか？

A. au ／ WILLCOM のホームページをご覧いただくか、au ／ WILLCOM にお問い合わせください。

Q. モバイル接続サービスの月額料金のほかに費用は必要ですか？

A. au ／ WILLCOM より、別途通信料金が請求されます。詳しくは、au ／ WILLCOM にお問い合わせください。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

WiMAX コース

Q. αWeb モバイル接続 WiMAX コースとはどのようなサービスですか？

A. 最新技術で高速モバイル通信を実現した次世代ブロードバンドサービスです。
下り最大 40Mbps ／上り最大 10Mbps（※）の高速通信で、外出先からも大容量データをスピーディにやりとりすることが可能です。αWeb では、UQ WiMAX のネットワークを共有して提供しております。

※WiMAX システム上の最大通信速度であり、お客様の実利用速度を表すものではありません。実際の通信速度は、電波状態や回線の混雑状況、ご利用パソコンによって異なります。また、障害物などにより電波が弱くなる可能性があります。

Q. 提供エリアを確認するにはどうしたらよいですか？

A. 以下の URL よりご確認ください。
http://www.uqwimax.jp/service/area/

Q. モバイル接続サービスの月額料金のほかに費用は必要ですか？

A. モバイル接続サービス WiMAX コースでは、月額料金のほかに費用は必要ありません。プロバイダ月額費用と、端末レンタル費用のみでご利用が可能です。

Q.「登録完了のお知らせ」に接続用のログイン名とパスワードが記載されていません。

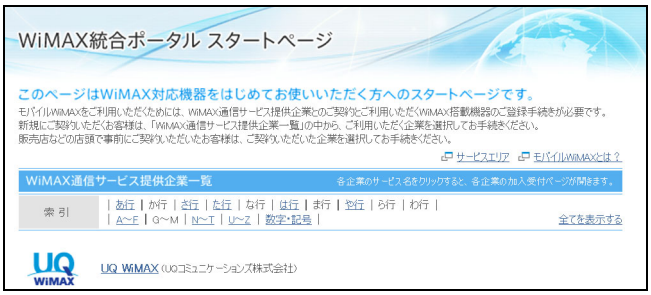
A. αWeb モバイル接続 WiMAX コースでは、WiMAX 端末に記録されている固有の情報を利用してインターネット接続を行います。接続用ログイン名やパスワードの設定は不要となっております。

Q. ユーティリティのインストールができません。

A. ユーティリティのインストールには Administrator（管理者）権限が必要です。Windows や Mac OS X にログオンしているユーザーの権限をご確認ください。

A. ユーティリティの対応 OS は、Windows XP（日本語版、32bit 版、SP2 以降）、Windows Vista（日本語版、32bit 版）、Windows 7（日本語版、32bit 版／ 64bit 版）、Mac OS X 10.4 Tiger、Mac OS X 10.5 Leopard、Mac OS X 10.6 Snow Leopard となっております。
PowerPC 搭載機種、また 64bit カーネルの Mac OS X では動作しませんのでご注意ください。

Q. WiMAX ネットワークに接続後、ブラウザを起動すると図のような WiMAX ポータル画面が表示されます。



A.「登録完了のお知らせ」のご利用開始日をご確認ください。αWeb モバイル接続 WiMAX コースでは、ご利用開始日以降ご利用が可能になります。ご利用開始日を経過しているにも関わらず上記画面が表示される場合は、お手数ですが αWeb サポートセンターまでお問い合わせください。「登録完了のお知らせ」の見方は、こちらをご覧ください。
→「「登録完了のお知らせ」の見方」（P.17）

Q. WiMAX 端末の PWR ランプが点灯しません。

A. パソコンが WiMAX 端末を認識していない可能性があります。WiMAX 端末を USB ポートにしっかりと接続してください。

A. ドライバが正しくインストールされていない可能性があります。一度ドライバを削除し、再度ドライバをインストールしてください。
以下の方法で、ドライバを削除します。

■ Windows の場合
「スタート」→「すべてのプログラム」→「WM3200U ユーティリティ」→「ConnectionUtility のアンインストール」をクリックします。

■ Mac OS X の場合
WiMAX 端末を取り外し、Finder を起動します。「アプリケーション」→「WiMAXConnectionUtility」→「WM3200U」→「CU_WM3200U_uninstall」をダブルクリックします。

Q. WiMAX ネットワークに接続できません。

A. ACT ランプとユーティリティの表示をご確認ください。状態によって、以下のような原因が考えられます。

■ 青点灯（正常点灯）している場合
他のネットワークデバイスで通信していると、WiMAX による通信が行えない場合があります。WiMAX 以外の通信を切断してください。

■ 消灯し、「WiMAX が見つかりません」と表示されている場合
WiMAX のエリア外、または電波が弱い可能性があります。ユーティリティに表示される電波状態をご確認いただき、電波状態のよい場所に移動してください。

■ 赤点灯し、「サーバ証明書が正しくありません」と表示されている場合
ユーザー認証に失敗しています。電波状態をご確認いただき、問題がない場合には αWeb サポートセンターまでお問い合わせください。

■ 赤点灯し、「デバイス証明書の読み込みに失敗しました」と表示されている場合
WiMAX 端末をパソコンから取り外し、再度パソコンの USB ポートにしっかりと装着してください。WiMAX 端末を取り外す際は、ユーティリティの「メニュー」→「取り外し」とクリックしたあとに行ってください。

■赤点灯し、「接続に失敗しました。電波状態を確認して接続してください」と表示されている場合
電波状態のよい場所へ移動して、再度接続を行ってください。電波状態に問題がない場合は、αWeb サポートセンターまでお問い合わせください。

Q. 接続が不安定だったり、遅かったりします。
A. 安定性や通信速度は、電波状態（基地局からの位置関係、周囲の建築物、ノイズや干渉の状態など）のほか、回線状態、パソコンの処理状態などによって大きく変化します。以下に挙げる要因がないかご確認ください。
- ウイルスチェックなど、パソコン処理負荷の大きいソフトウェアが動作中の場合、速度が遅くなる場合があります。
- 常駐型のソフトウェアが自動でインターネット接続をしている場合、速度が遅くなる場合があります。
- 無線 LAN が有効になった状態で WiMAX を利用すると、速度が遅くなる場合があります。無線 LAN は無効にしてご利用ください。
- パソコンを省電力モードでご使用の場合、機種によって速度が遅くなる場合があります。設定モードを変更いただくか、電源を接続した状態でご利用ください。
- 近くに無線 LAN のアクセスポイント、稼働中の電子レンジや IH ヒーターなどがあると、速度が遅くなる場合があります。離れた場所でご利用ください。

Q. レンタルしている WiMAX 端末が故障してしまいました。
A. まずは αWeb サポートセンターにご連絡ください。故障を確認させていただき、端末の交換を手配いたします。

Q. WiMAX 端末が故障し、交換をしました。故障した端末はどのようにすればよいですか？
A. 大変お手数ですが、交換後 1 週間以内に下記の住所まで着払いにてご返却ください。
なお、ご返却いただけない場合、ご利用期間に関わらず所定の端末代金を請求させていただきます。

〒 436-8501
静岡県掛川市下俣 800
NEC アクセステクニカ株式会社　SL 製造部レンタル戻入 G　宛
TEL：0537-23-1164（お問い合わせは受け付けておりません）

Q. 家電量販店などで購入した WiMAX 端末を使用して αWeb を利用することはできますか？
A. 大変申し訳ございませんが、αWeb モバイル接続 WiMAX コースでは専用の端末をご用意しております。他の WiMAX 端末や、WiMAX 内蔵のパソコンなどからはご利用できません。レンタル端末をご利用いただきますようお願いいたします。

Q. レンタルしている WiMAX 端末を、他のプロバイダで利用することはできますか？
A. αWeb モバイル接続 WiMAX コースでは専用の端末をご用意しております。αWeb 以外のプロバイダはご利用になれません。

Q. 解約について手続きを教えてください。
A. 契約マイページよりお手続きいただくか、αWeb インフォメーションセンター（契約変更窓口）へお問い合わせください。
詳しくは、「契約内容の確認と変更について（αWeb インフォメーションセンター）」（P.15）をご覧ください。
なお、αWeb モバイル接続 WiMAX コースでは、ご契約の翌月より 6ヶ月間の最低利用期間を設けております。これに満たない場合、所定の違約金を請求させていただきます。
お貸ししていた WiMAX 端末につきましては、ご解約後 1 週間以内に指定の住所までご返却ください。ご返却いただけない場合、ご利用期間に関わらず所定の端末代金を請求させていただきます。

Q. 解約をしました。WiMAX 端末の返却先を教えてください。
A. お貸ししていた WiMAX 端末はご解約後 1 週間以内にお客様負担にて下記の住所までご返却ください。
なお、ご返却いただけない場合、ご利用期間に関わらず所定の端末代金を請求させていただきます。

〒 436-8501
静岡県掛川市下俣 800
NEC アクセステクニカ株式会社　SL 製造部レンタル戻入 G　宛
TEL：0537-23-1164（お問い合わせは受け付けておりません）

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

FOMA コース

Q. インターネットに接続できません。
A. サービスの提供エリアをご確認ください。詳しくは、NTT ドコモのホームページをご覧いただくか、NTT ドコモにお問い合わせください。
A. 設定内容をご確認ください。設定方法については、「接続設定－モバイル」（P.51）をご覧ください。設定内容に問題がない場合は、お手数ですが NTT ドコモにお問い合わせください。
A. モバイル接続 FOMA コースは、NTT ドコモの定額制データ通信プランのみ対応しております。従量制データ通信プランをご契約の場合は、ダイヤルアップ接続サービスをお申し込みください。
A. NTT ドコモの「接続先限定サービス」をご契約されている可能性があります。詳しくは、NTT ドコモにお問い合わせください。

Q. 提供エリアを確認するにはどうしたらよいですか？
A. NTT ドコモのホームページをご覧いただくか、NTT ドコモにお問い合わせください。

Q.「FOMA コースの場合」（P.68）に記載されているドコモコネクションマネージャの画面が異なります。
A. お使いの OS や、ドコモコネクションマネージャのバージョンにより画面が異なる可能性があります。設定方法については、お手数ですが NTT ドコモにお問い合わせください。

Q. モバイル接続サービスの月額料金のほかに費用は必要ですか？
A. NTT ドコモより、別途通信料金が請求されます。詳しくは、NTT ドコモにお問い合わせください。

Q. 通信内容に制限はありますか？
A. NTT ドコモにより、一部ご利用いただけない通信がございます。詳しくは、NTT ドコモにお問い合わせください。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

ADSL ／ FTTH について

イー・アクセスコース／フレッツ ADSL コース共通

Q. 接続が不安定だったり、遅かったりします。
A. 以下の項目についてご確認いただき、接続し直してください。

■ 電話回線にアダプタなどの機器が取り付けられている場合
保安器とスプリッタの間（スプリッタ上部）にアダプタなどの機器が取り付けられている場合、ADSL の安定性が阻害される可能性があります。代表的な機器には、以下のようなものがあります。
- 宅内に複数のモジュラージャックがあり、スプリッタとは別のモジュラージャックに接続されている電話機や FAX
- LCR アダプタ
- 自動分配器／手動分配器
- ガス／水道自動検針器
- ホームテレホン／ドアホンユニットの主装置
- ホームセキュリティシステムの主装置

影響をなくすために、これらの機器をスプリッタと電話機の間（スプリッタ下部）に接続するか、機器を取り外してください。配線工事などが必要な場合は、各機器の設置業者にご相談ください。

■ ノイズが発生する機器が設置されている場合
ADSL モデムの近くに、ノイズが発生する機器（パソコン、テレビ、電子レンジ、冷蔵庫など）が設置されている場合、ADSL 信号が干渉されることがあります。ADSL モデムをこれらの機器から離れた場所に設置してください。

■ ADSL モデムのケーブルが長い場合
ADSL モデムに接続しているモジュラーケーブルが 3m 以上ある場合や、ケーブルを束ねている場合は、ADSL 信号がノイズの干渉を受けやすくなってしまいます。できるだけ短いモジュラーケーブルをご使用ください。

■コンセントが分岐されている場合

ADSL モデムの電源を接続しているコンセントが分岐されている（タコ足配線になっている）場合、コンセントからノイズが発生し、ADSL 信号に干渉することがあります。分岐せずに電源を接続してください。

■ISDN 回線が存在する場合

屋内で ISDN 回線を利用している場合や、近隣で ISDN 回線を利用している場合は、ADSL 信号が ISDN 信号に干渉されることがあります。

■旧式の保安器が取り付けられている場合

電話共用タイプ（タイプ 1）において、宅内の配線に問題がないにも関わらず、電話が着信した際に必ず ADSL 通信が切断される場合、旧型の「6PT 保安器」が原因となっている可能性が考えられます。
保安器交換（有償）をしていただくことにより、改善することがあります。イー・アクセスコースの場合は αWeb サポートセンターに、フレッツコースの場合は NTT にお問い合わせください。

■オフィスビルの場合

PBX（構内交換機）を経由している回線の場合、ADSL 通信はご利用いただけません。ADSL 専用タイプ（タイプ 2）など、PBX を経由しない回線をご利用ください。
また、MDF 室（配線集合盤）にアダプタ類が設置されている場合、ADSL 通信がご利用いただけないことがあります。その際は、ADSL 回線がアダプタを経由しないよう、ビル管理者にご依頼ください。

■その他の場合

宅内環境に問題がない場合、宅外環境に原因がある可能性があります。ご利用場所の近くに以下のような施設や建物がないかご確認いただき、イー・アクセスコースの場合は αWeb サポートセンターに、フレッツコースの場合は NTT にお問い合わせください。
・ 鉄道、高架道路、大きな河川や湖、高圧送電線、電波塔やアンテナ、放送局、向上、空港、大規模な工事など
また、お客様の ADSL 回線が収容されている NTT 交換局までの距離が、道なりで 3km 以上ある場合、ADSL 通信が非常に困難になります。この場合、ADSL 接続サービスをご利用いただけないことがあります。

■直収電話サービスに変更した場合

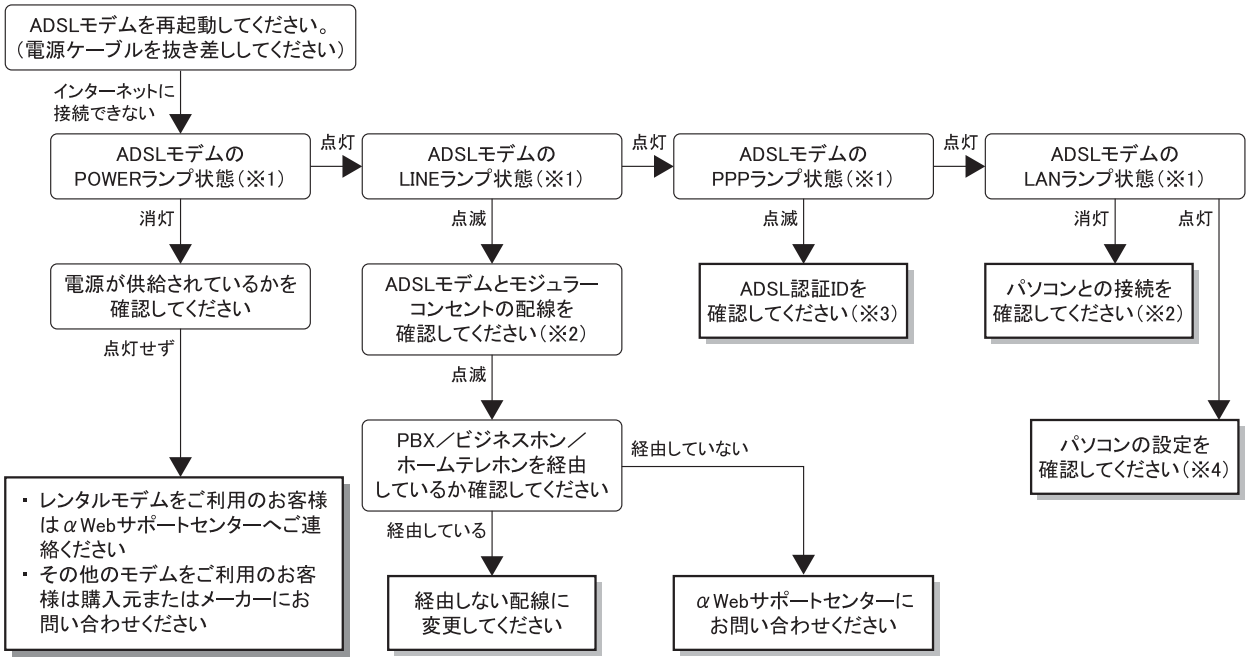
電話共用タイプ（タイプ 1）において、NTT 東日本／ NTT 西日本の交換機を中継しない電話回線では、弊社提供の ADSL 接続サービスをご利用いただくことはできません。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

イー・アクセスコース

Q. インターネットに接続できません。

A. お手数ですが、以下の図を参考に対処を行ってください。解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

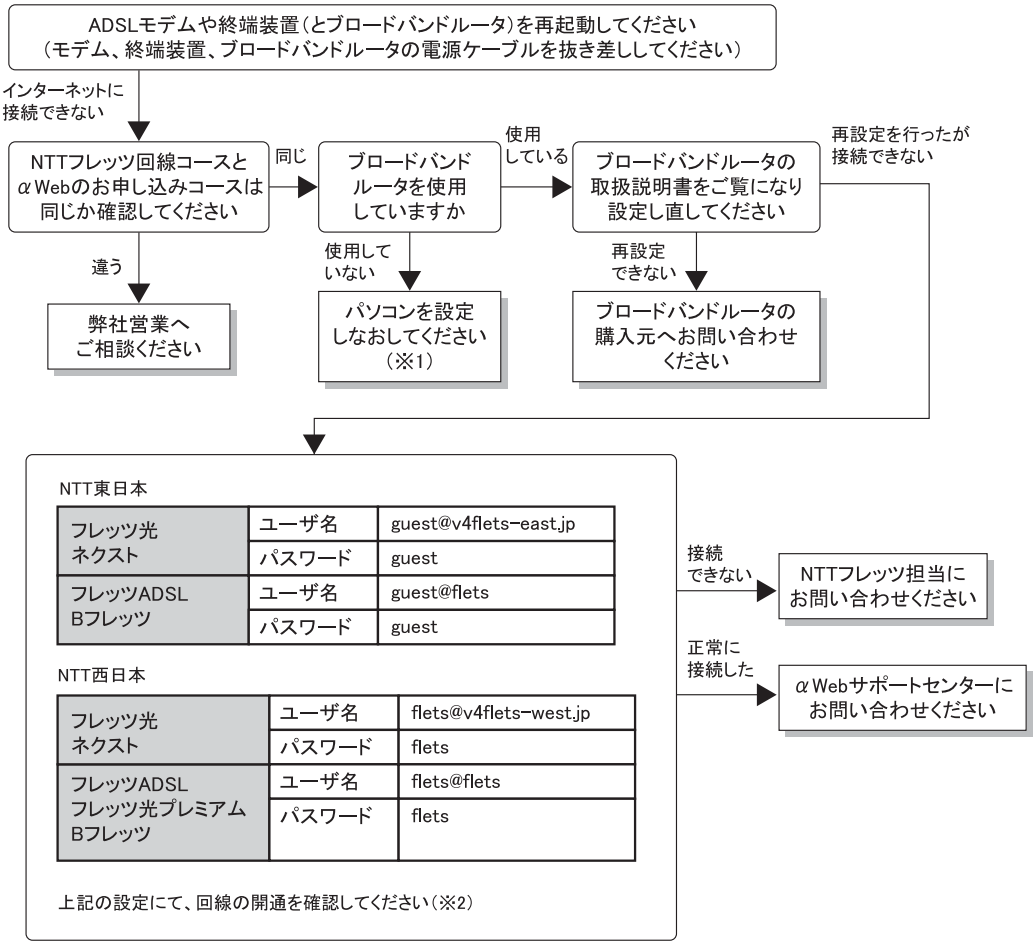


※1　「付属機器を確認する」（P.76）
※2　「ADSL モデムを接続する」（P.78）
※3　「ホームページが表示されないときは」（P.95）
※4　「パソコンを設定する」（P.80）

フレッツ ADSL コース／フレッツ光コース

Q. インターネットに接続できません。

A. お手数ですが、以下の図を参考に対処を行ってください。解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。



※1　「インターネットに接続する」(P.125)

※2　「回線の開通を確認する」(P.108)

障害の種類により、お客様から NTT フレッツ担当にお問い合わせいただいたり、ブロードバンドルータのメーカーにお問い合わせいただく必要があります。
NTT の「サービス情報サイト（フレッツ 光ネクスト）」や「フレッツ・スクウェア（フレッツ ADSL ／ B フレッツ ／フレッツ・光プレミアム）」では、登録地区で発生するフレッツ網の障害情報やメンテナンス情報をメールで配信するサービスを提供していますので、ご登録をお勧めします。登録方法などの詳細については、NTT 東日本／ NTT 西日本にお問い合わせください。

※障害情報やメンテナンス情報の影響範囲欄で、「VECTANT」と記載されたときは、FTTH 接続サービスや ADSL 接続サービス（フレッツコース）をご利用のお客様も該当する場合があります。

メールについて

メール送受信について

Q. メールパスワードがわかりません。

A. 「「登録完了のお知らせ」の見方」（P.17）または「契約内容の確認と変更について（αWeb インフォメーションセンター）」（P.15）をご確認ください。

Q. メールを受信できません。

A. 設定に誤りがないかご確認ください。メールソフトの設定例については、「メール設定」（P.191）をご覧ください。メールサーバーの仕様については、「主な仕様」（P.234）をご覧ください。

A. メールサーバーの蓄積容量をご確認ください。
メールサーバーの最大容量である 100MB に達した場合、新しいメールを受信することができなくなります。環境設定メニューにて、メール蓄積容量をご確認いただき、必要に応じて蓄積メールを削除してください。詳しくは、「環境設定」（P.227）をご覧ください。

A. メール 1 通の容量が、20MB を超えている可能性があります。
- 20MB 以上のメールは受信できず、送信元へエラーメールとして返送されます。
- メールにファイルを添付した場合、容量が増加します。受信できる添付ファイルの最大容量は、添付前の容量で約 12MB です。

Q. メールを送信できません。

A. αWeb では、迷惑メール送信対策として SMTP 認証を採用しております。これにより、送信権限を持たない第三者からの不正なメール送信を防止しております。メールソフトの設定例については、「メール設定」（P.191）をご覧ください。メールサーバーの仕様については、「主な仕様」（P.234）をご覧ください。

※SMTP 認証を利用するには、メールソフトが対応している必要があります。

A. メール 1 通の容量が、20MB を超えている可能性があります。
- 20MB 以上のメールは送信できず、エラーメールが返送されます。
- メールにファイルを添付した場合、容量が増加します。送信できる添付ファイルの最大容量は、添付前の容量で約 12MB です。

A. 送信先のメールサーバーが送信ドメイン認証を行っている可能性があります。αWeb 以外で発行されたメールアドレスを使用し、αWeb の送信サーバーをご利用になった場合、送信先のメールサーバーの設定により受信されないことがあります。

※送信ドメイン認証は、迷惑メール対策の一つです。

Q. メールを送受信できません。

A. 以下の項目についてご確認ください。
- 設定に誤りがないかご確認ください。メールソフトの設定例については、「メール設定」（P.191）をご覧ください。メールサーバーの仕様については、「主な仕様」（P.234）をご覧ください。
- お客様の環境（ファイアウォールなど）で通信制限が行われていないか、ネットワーク管理者様へご確認ください。
- パソコンにインストールされているセキュリティソフトが影響している可能性があります。設定を変更するか、機能を停止して送受信できるかをご確認ください。設定については、セキュリティソフトなどの販売元にお問い合わせください。

Q. メールサーバーに蓄積されていた過去のメールが受信できません。

A. 受信したメールは未読既読を問わず、メールサーバーに届いてから 90 日後に削除されます。

Q. メールが転送されません。

A. 転送先として設定したメールアドレスをご確認ください。詳しくは、「転送先設定を変更する」（P.232）をご覧ください。

A. 転送先のメールサーバーで、メールを受信できるように設定されていることをご確認ください。

A. 転送先で送信ドメイン認証を行っている場合は、転送時に認証が失敗している可能性があります。転送先メールサーバーの設定をご確認ください。

※送信ドメイン認証は、迷惑メール対策の一つです。

Q. 添付ファイルを開けません。

A. メールソフトにより、ウイルスに感染している恐れのあるファイルを自動削除する機能を持っている場合があります。メールソフトの設定を変更することにより添付ファイルを開くことができる可能性があります。設定方法については、ご利用のメールソフトのヘルプをご覧ください。

Q. メールの受信が途中で止まってしまいます。

A. 主に以下のような原因が考えられます。

・ 容量の大きなメールを受信している場合
・ インターネット接続が不安定な状態の場合
・ メールデータが破損している場合
・ セキュリティソフトが影響している場合

セキュリティソフトを無効にしても受信できない場合は、サーバーに蓄積されているメールを削除することにより改善する可能性があります。削除方法については、「すべてのメールを削除する」（P.231）をご覧ください。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

ウイルスチェックについて

Q. ウイルスチェックサービスを利用するためには、オプション契約が必要ですか？

A. オプションのご契約は必要ありません。

Q. どのメーカーのウイルスチェックエンジンを使用していますか？

A. マカフィー株式会社のウイルスチェックエンジンを採用しています。ウイルスメールを検出した場合、ウイルスに感染している添付ファイルは削除され、件名の先頭に「[VIRUS]」（半角）が挿入されます。

Q. 分割されたメールや暗号化されたメールに対してもウイルスチェックを行いますか？

A. 分割されたメールや暗号化されたメールに対しては、ウイルスチェックを行うことができません。お客様にてウイルスチェックをされるようお願いいたします。

Q.「お客様宛のメールにウイルスがみつかりました」というメールが届きました。

A. ウイルスに感染したメールがお客様のメールアドレス宛に送信されました。ウイルスに感染した添付ファイルは削除されていますのでご安心ください。

・ ウイルス発生直後に感染したメールが届いた場合、ウイルスを検出することができない場合があります。
・ ウイルス感染メールの多くは、差出人が詐称されています。そのため、ウイルス感染メールの差出人がウイルスに感染しているとは限りません。

Q.「お客様が送信したメールにウイルスがみつかりました」というメールが届きました。

A. お客様が送信したメールが、ウイルスに感染してしまっていたと考えられます。感染の拡大を防ぐため、αWeb ではウイルス感染メールの送信を許可しません。ウイルス対策ソフトなどでウイルスを駆除したのち、メールを送信し直してください。

Q. αWeb に加入していれば、ウイルス対策ソフトは不要ですか？

A. αWeb でウイルスチェックを行う対象は、αWeb のメールサーバーを経由したメールのみです。ほかのメールサーバーやブラウザ、外部メモリなどから侵入するウイルスに対しては駆除ができません。また、既に感染しているパソコンのウイルスも駆除はできません。お使いのパソコンにウイルス対策ソフトを導入されることを強くお勧めします。

迷惑メール検知サービスについて

Q. 迷惑メール検知サービスを利用するためには、オプション契約が必要ですか？
A. オプションのご契約をお願いいたします。

Q. どのメーカーの迷惑メール検知エンジンを使用していますか？
A. 米クラウドマーク社の迷惑メール検知エンジンを採用しています。迷惑メールを検知した場合、件名の先頭に「[SPAM]」（半角）が挿入されます。

Q. メール受信時に、迷惑メールと通常のメールを振り分けられますか？
A. 振り分け設定（フィルタ設定）機能を持つメールソフトをお使いの場合、件名の「[SPAM]」（半角）をキーワードにして、メールを迷惑メールフォルダなどに振り分けることができます。振り分け設定の例については、「メールソフトにフィルタを設定する」（P.156）をご覧ください。

Q. 迷惑メールが迷惑メールとして検知されません。
A. 迷惑メール検知サービスが「無効」になっている可能性があります。環境設定メニューにて、迷惑メール検知サービスを「有効」に設定してください。設定方法については、「迷惑メール検知サービスを設定する」（P.154）をご覧ください。
A. 迷惑メールは日々進化しています。そのため、残念ながらすべての迷惑メールを正確に検知することはできません。環境設定メニューにて、検知されない迷惑メールの送信元メールアドレスを「迷惑メール指定リスト」に登録することにより、その送信元メールアドレスから送られたすべてのメールを迷惑メールとして判定させることができます。登録方法については、「迷惑メール検知サービスを設定する」（P.154）をご覧ください。

Q. 重要なメールが迷惑メールと誤検知されてしまいました。
A. ご迷惑をおかけして申し訳ございません。受信したメールから、迷惑メールの特徴が検出されてしまったと考えられます。環境設定メニューにて、送信元メールアドレスを「受信許可リスト」に登録することにより、その送信元メールアドレスから送られたすべてのメールを迷惑メールと判定しないようにすることができます。登録方法については、「迷惑メール検知サービスを設定する」（P.154）をご覧ください。

Q. 特定の送信者からのメールを、常に迷惑メールと判定させることはできますか？
A. 環境設定メニューにて、送信元メールアドレスを「迷惑メール指定リスト」に登録することにより、その送信元メールアドレスから送られたすべてのメールを迷惑メールとして判定させることができます。登録方法については、「迷惑メール検知サービスを設定する」（P.154）をご覧ください。

Q.「受信許可リスト」や「迷惑メール指定リスト」には、最大何件のメールアドレスを登録できますか？
A. 両リストとも、最大 20 件まで登録が可能です。メールアドレスの一部を登録すると、登録した文字列を含むすべてのメールアドレスが「受信許可リスト」や「迷惑メール指定リスト」の対象となります。（部分一致）

Q.「受信許可リスト」と「迷惑メール指定リスト」に同じメールアドレスを登録するとどうなりますか？
A.「受信許可リスト」が優先されます。受信したメールは、迷惑メールと判定されません。

Q. 迷惑メールを受信せずに削除することはできますか？
A. 環境設定メニューにて、迷惑メールを「破棄する」と設定することにより、受信するすべての迷惑メールはサーバーから自動削除されますので、メールソフトでの受信はされません。設定方法については、「迷惑メール検知サービスを設定する」（P.154）をご覧ください。

※誤って迷惑メールと判定され、自動削除されたメールは復元することができません。「破棄する」と設定する場合は、お客様の責任においてお願いいたします。

Q. 転送設定の画面がマニュアルと異なります。

A. 迷惑メールを「破棄する／破棄しない」の設定によって、転送設定の画面が異なります。

- 破棄しない：迷惑メールを転送の対象から外すよう設定する画面が表示されます。「転送先設定を変更する」（P.155）をご覧ください。
- 破棄する　：迷惑メールと判定されたメールはすべてサーバー上で自動削除されるため、転送の対象となるメールに迷惑メールは含まれません。このため、通常の転送設定の画面が表示されます。「転送先設定を変更する」（P.232）をご覧ください。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

Web フィルタリングサービスについて

Q. i-フィルターのインストール時に「リクエストの送信に失敗しました」と表示されます。

A. i-フィルターは、アカウント情報を確認したり、Web 閲覧を行ったりする際に特殊なポートを使用してデータベースにアクセスします。そのため、お客様の環境（ファイアウォールなど）で通信制限が行われている場合、i-フィルターをご利用いただけません。
i-フィルターをご利用いただくためには、内部 LAN から外部への「TCP/1494 ポート」の制限を解除するよう、ネットワーク管理者様にご確認ください。

Q. パソコンを買い換えました。同じシリアル ID を使用しても問題ありませんか？

A. 問題ありません。1 台のパソコンに対して、1 つのシリアル ID でご利用いただけます。

Q. すべてのパソコンのログを、1 台のパソコンで管理することはできますか？

A. 1 台のパソコンで管理することはできません。それぞれのパソコンで管理してください。

Q. i-フィルターをアンインストールすることができません。

A. 以下の手順でアンインストールを行ってください（Windows XP を例としています）。
1. i-フィルターを終了します。
2.「スタート」をクリックし、「コントロールパネル」をクリックします。
3.「プログラムの追加と削除」をクリックします。
4.「i-フィルター Active Edition」を選択し、「変更と削除」をクリックします。
5. 画面の指示に従って操作を続けます。

Q. どのような項目をフィルタリングしていますか？

A. 32 個のカテゴリに該当するサイトをフィルタリングしています。
カテゴリは、各国のメディアに関する研究や事例・お客様からの声などを踏まえ、日本国内で独自に考案された基準を用いています。また、基本的な 6 個のカテゴリについては、5 段階のレベル調節を行えます。

Q. i-フィルターをインストールしても、制限なしで Web サイトを閲覧できますか？

A. 制限せずに Web サイトを閲覧できるように i-フィルターを設定することができます。ただし、設定を行えるのは管理者のみです。

Q. 制限対象となるサイトのデータベースは、インストール後も更新されますか？

A. Web フィルタリングサービスでは「Active Rating System」という方式を採用しております。この方式は、インターネット経由で毎日更新されるデータベースにアクセスしていますので、データベースは常に最新状態を維持しています。このデータベースの収集・強化は、日本語・英語・中国語圏の専任スタッフによって完全目視で行われています。

Q. ハブやルータを使用していても、i-フィルターは利用できますか？

A. Web サイトを正常に閲覧できる環境であればご利用いただけますが、i-フィルターは、アカウント情報を確認したり、Web 閲覧を行ったりする際に特殊なポートを使用してデータベースにアクセスします。そのため、お客様の環境（ファイアウォールなど）で通信制限が行われている場合、i-フィルターをご利用いただけません。
i-フィルターをご利用いただくためには、内部 LAN から外部への「TCP/1494 ポート」の制限を解除するよう、ネットワーク管理者様にご確認ください。

Q. ファイアウォールソフトやセキュリティソフトを利用している場合、i-フィルターを利用できますか？

A. 現在ご利用のソフトや、そのバージョン・環境によっては、フィルタリングが正常に行われないことがあります。その場合は、ファイアウォールソフトやセキュリティソフトの設定を調整してください。設定方法については、ソフトに付属の取扱説明書をご覧いただくか、ソフトメーカーにお問い合わせください。

Q. i-フィルターを利用すると通信速度は低下しますか？

A. 若干低下する可能性はありますが、大幅な速度低下は生じません。

Q. Internet Explorer のコンテンツアドバイザーと併用できますか？

A. 併用できます。なお、コンテンツアドバイザーが i- フィルターよりも優先されるため、コンテンツアドバイザーが表示を許可したサイトに対して、i- フィルターがフィルタリングを行います。

Q. i-フィルターを利用することで、ウイルス対策の効果も得られますか？

A. i- フィルターにはウイルス対策の機能はありません。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。

αWeb ローミングサービスについて

Q. 海外でインターネットに接続できません。

A. 以下をご確認ください。

1. αWeb 専用のソフトウェアをご利用ください。他社製の専用ソフトウェアではご利用できません。
2. 専用ソフトウェアに、αWeb ローミングサービス専用の ID が正しく入力されているかご確認ください。
3. 別のアクセスポイントをお試しください。
4. インターネット接続に必要な機器（後述）をご確認ください。
5. 有線／無線 LAN をご利用の場合、IP アドレスを自動で取得する設定になっているかご確認ください。

Q. 海外でインターネットに接続するには、どのような機器が必要ですか？

A. 以下の機器が必要です。

1. 「動作環境」（P.183）を満たしたパソコン
2. モデム、無線 LAN アダプタ（IEEE802.11b 準拠／Wi-Fi 認定品推奨）または LAN アダプタ（上記の端末に内蔵されていない場合）
   モデムによっては、現地のアクセスポイントと相性が悪く接続できない場合があります。ワールドワイド仕様のモデムをご用意いただくことをお勧めします。
   また、ブロードバンドサービスをご利用の場合は、無線 LAN アダプタもしくは LAN アダプタが必要です。
3. モジュラーケーブルまたは LAN ケーブル
   利用する場所のレイアウトに左右されないよう、長めのケーブルをご用意いただくことをお勧めします。
4. 電源プラグ変換アダプタ
   電源プラグの形状は国により異なりますので、ご利用になる国の形状にあった変換アダプタをご用意ください。
5. 変圧器
   日本の電圧は 100V ですが、海外では国や地域により使用電圧が異なります。100V 用の機器を電圧の異なる海外で使用するためには、変圧器が必要になります。
6. モジュラージャック変換アダプタ
   モジュラーコンセントの形状は国により異なりますので、日本で使用されているモジュラープラグ（RJ-11）を適合するプラグに変換するアダプタが必要になる場合があります。

上記 1 の端末以外は、空港や現地でも入手できる可能性がありますが、あらかじめ日本でご用意いただくことをお勧めします。

また、以下はご用意いただくとより安心な機器です。

- モデムセーバー
  モデムを接続する前に回線をチェックするための機器です。使用する回線に高電流が流れていたり、日本の回線と極性が逆だったりすると、接続時にモデムが故障してしまう可能性があります。
- 音響カプラー
  電話の受話器を使ってデータ通信を行う機器です。モデムを直接接続することができない電話環境でデータ通信を行うことができます。

Q. 料金体系がわかりません。

A. 以下の 3 つのコースごとに異なります。

・ ブロードバンド（無線 LAN ／有線 LAN）
アクセスポイントまでの電話料金は発生しません。インターネット接続料金のみが課金されます。

・ スタンダード（ダイヤルアップ）
インターネット接続料金と、アクセスポイントまでの電話料金がお客様のご負担となります。

・ トール・フリー（ダイヤルアップ）
アクセスポイントまでの電話料金はインターネット接続料金に含まれます。これらは、αWeb より一括で請求させていただきます。

Q. 海外から αWeb サポートセンターを利用できますか？

A. 申し訳ありませんが、αWeb サポートセンターのフリーダイヤルは日本国内専用の番号となっております。
海外からは、ホームページからお問い合わせいただくか、メールにてお問い合わせください。お問い合わせ窓口については、「お問い合わせ窓口」（P.14）をご覧ください。

Q. NTT ドコモの海外ローミング「WORLD WING」を利用するには、αWeb ローミングサービスオプションの契約は必要ですか？

A. 必要ありません。ダイヤルアップ接続サービスのご契約のみでご利用が可能です。「WORLD WING」の詳細については、NTT ドコモにお問い合わせください。

※Q&A を参考にしても解決しない場合は、αWeb サポートセンターにお問い合わせください。